ASSESSMENT TRAINER

Esta prueba servirá como base para la valoración de sus habilidades como formador.

Es importante tener en cuenta que desde el inicio de la prueba usted deberá adoptar la posición de un formador, expresarse y referirse a sí mismo como tal. Antes de preparar esta presentación, lea el contenido completo, la prueba está diseñada para ser desarrollada en 15 minutos en INGLES.

Parte 1 - Formación:

Usted deberá seleccionar uno de los siguientes temas:

- Cómo decir no a un cliente
- Cómo conectar emocionalmente con un cliente
- Cómo adherirse a las políticas de seguridad de la empresa

El tema es dirigido a perfil de agentes nuevos, es decir, su formación debe prepararse teniendo en cuenta que sus estudiantes no tienen conocimientos sobre la temática seleccionada.

El tema seleccionado por usted, deberá ser programado para ser impartido en 10 minutos, tenga en cuenta que una duración menor o superior al mencionado puede perjudicarlo.

Parte 2: Situaciones en entrenamiento:

Para esta parte usted dispondrá de 5 minutos para solucionar las siguientes preguntas:

- ¿Cómo identificaría usted un agente PTL?
- Le entregaron los agentes tarde, es el tercer día de entrenamiento y no cuenta con credenciales para que ellos ingresen a los computadores de TP y mucho menos a las cuentas del cliente ¿Qué puede hacer usted?

Tener en cuenta que la primera y segunda sesión no están interrelacionadas, es decir, una no depende de la otra.

prepárate muy bien!

Muchos éxitos!